TÉRMINOS Y CONDICIONES

TIENDA GE

CONTENIDO

TÉRMINOS Y CONDICIONES 3

1. DEFINICIONES 3
2. OBJETO & AUTORIZACIÓN DE USO. 4
3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O USUARIO & USUARIO INVITADO. 4
4. CUENTA & USUARIO INVITADO. 4
5. USO DE LA PLATAFORMA Y/O SITIO WEB. 5
6. INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A MENORES DE EDAD. 6
7. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO 6
8. PRECIOS 6
9. PAGO 7
   - 9.1 MÉTODOS DE PAGO DE ESTE SITIO WEB 7
10. FACTURACIÓN 8
11. CANCELACIONES 9
12. DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS 9
    - 12.1. TIPOS DE DEVOLUCIONES 10
    - 12.2. MÉTODOS DE REEMBOLSO 10
13. CAMBIO DE PRODUCTO 11
    - 13.1 TIPOS DE CAMBIO DE PRODUCTO 11
    - 13.2 REQUISITOS DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO 12
    - 13.3 COBROS Y/O PENALIZACIONES 12
14. GARANTÍA DE PRODUCTO 13
    - 14.1 TIEMPO DE GARANTÍA 13
    - 14.2 PROGRAMAR ÓRDEN DE SERVICIO 13
15. ENTREGA DEL PEDIDO 14
    - 15.1. LUGAR DE ENTREGA 14
    - 15.2. REQUERIMIENTOS PARA LA ENTREGA CON EVIDENCIA DIGITAL 14
    - 15.3. MÉTODOS DE ENTREGA Y/O ENVÍO 15
    - 15.4. PLAZO DE ENTREGA 19
    - 15.5. ENTREGAS NO REALIZADAS 19
16. NEWSLETTER 20
17. SERVICIOS OPCIONALES 20
    - 17.1. SERVICIO DE INSTALACIÓN DESDE EL CARRITO DE COMPRAS 21
18. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 23

19. PRIVACIDAD DE DATOS 24
20. CONTENIDO DE NUESTRO SITIO WEB. 24
21. GARANTÍAS Y RENUNCIA DE RESPONSABILIDADES RESPECTO DE LA NAVEGACION O USO DEL SITIO WEB. 24
22. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS DE LA INFORMACIÓN DE ESTE SITIO WEB. 25
23. ENLACES A OTROS SITIOS WEB. 26
24. COOKIES. 26
25. PROPIEDAD INTELECTUAL 26
26. CONTROVERSIAS 26

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Controladora Mabe S.A. de C.V. (en adelante "Mabe"), con domicilio ubicado en Avenida de las Palmas No. 215, Piso 7, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México, ofrece los servicios de venta en línea de los Productos bajo las marcas "GE", "GE Profile" y cualquier otra marca comercializada por Mabe dentro dentro de los Estados Unidos Mexicanos (el Territorio), en la dirección electrónica https://geprofile.lat/es_MX (en adelante el "Sitio Web") de conformidad a los siguientes términos y condiciones.

Por favor lea cuidadosamente nuestros Términos y Condiciones ya que al aceptar y realizar una compra a través del Sitio Web la operación se considera como final y definitiva, estando conforme el Cliente y/o Usuario con las descripciones y características técnicas del Producto, por lo que constituye su plena aceptación a los Términos y Condiciones señalados aquí. También resulta de aplicación si usted, como Usuario y/o Cliente de los servicios de venta usa nuestro Sitio Web, genera una cuenta de Usuario y/o realiza compras bajo la modalidad de usuario invitado.

1. DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes Términos y Condiciones escritos con mayúscula inicial o minúsculas en el texto de este documento, son términos definidos y tendrán el significado que correlativamente se les asigna a continuación, independientemente de que sean empleados en singular o en plural, salvo que de manera específica se les atribuya un significado distinto:

"Aviso de Privacidad": significa, el Aviso de Privacidad disponible en https://geprofile.lat/es_MX/privacidad, y que forman parte integrante de estos Términos y Condiciones, cuyo propósito es precisamente, asegurar la protección de la información personal proporcionada por de cada uno de los Clientes y/o Usuario a Mabe a través del Sitio Web.

"CDR": Centro de Distribución de Mabe dentro del Territorio Nacional.

"*Checkout*": significa el paso de verificación final del resumen de compra que se realiza por el Cliente y/o Usuario previo a finalizar la compra dentro del Sitio Web

"Código de Entrega OTP" y/u "OTP": significa, el código único para la entrega de Producto de 04 (cuatro) dígitos enviado al Cliente y/o Usuario al móvil registrado durante el proceso de compra en el Sitio Web, mediante SMS y/o WhatsApp y/o al correo electrónico asociado a la cuenta utilizada para la compra.

"Cliente y/o Usuario": significa, la persona que realiza su registro de Cuenta y/o realiza compras dentro del Sitio Web como Usuario Invitado.

"Cuenta" y/o "Cuenta Registrada": significa el registro que Usted realice en nuestro Sitio Web de conformidad con lo establecido en la Sección 4 de estos Términos y Condiciones.

"Días Hábiles": significa de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 06:00 p.m.

"Días Naturales" y/o "Días Calendario": significa cualquier día del calendario, sin tener en cuenta si se trata de un Días Hábiles o Días Inhábiles de conformidad a lo establecido en la legislación vigente en el Territorio.

"Encuesta de Satisfacción": tiene el significado que a dicho término se le asigna en la Sección 17 de los presentes Términos y Condiciones.

"Garantía Extendida": significa, el Servicio Opcional adquirido por el Cliente y/o Usuario para la protección por un plazo adicional al originalmente amparado por la garantía de su Producto.

"Mabe": significa, Controladora Mabe, S.A. de C.V.

"Métodos de Entrega y/o Envío": significa las formas de envío o recolección de Producto disponibles para las compras realizadas en el Sitio Web, de conformidad a los establecido en la Sección 14.3. de estos Términos y Condiciones.

"Producto(s)": significan los Productos que Mabe comercializan en el Sitio Web.

"PROFECO": significa, la Procuraduría Federal del Consumidor.

"Servicio Mabe": significa, división de Mabe que directamente o a través de terceros designados y/o contratados por Mabe presta a los Clientes y/o Usuarios Servicios Opcionales, como Servicios de Instalación, Mantenimiento, Reparación, etc.

"Servicios Opcionales": tiene el significado que a dicho término se le asigna en la Sección 16 de los presentes Términos y Condiciones.

"Sitio Web": tendrá el significado que se le atribuye en el proemio de los presentes Términos y Condiciones.

"Términos y Condiciones": los presentes términos y condiciones de uso respecto del Sitio Web, según los mismos sean modificados, adicionados o complementados, de tiempo en tiempo.

"Territorio": significa, los Estados Unidos Mexicanos.

"Transportista", "Transporte" y/o "Línea Transportista": significa, terceros designados y/o contratados por Mabe para la entrega de los Productos.

"Zonas Foráneas", significa, todas aquellas localidades o domicilios fuera de la zona metropolitana de Guadalajara, San Luis Potosí, Ciudad de México y Estado de México.

2. OBJETO & AUTORIZACIÓN DE USO.

El presente Sitio Web tiene la finalidad de que usted como Cliente y/o Usuario conozca y adquiera los Productos de línea blanca y/o electrodomésticos de las diversas marcas que Mabe ponen a su disposición, la página, su uso y sus contenidos se regirán por los presentes Términos y Condiciones. Usted cuenta con una autorización limitada para el uso del presente Sitio Web.

3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O USUARIO & USUARIO INVITADO.

Usted en su calidad de usuario, Cliente y/o Usuario acepta que al ingresar a nuestro Sitio Web en automático tendrá las siguientes obligaciones:

a) Brindar y mantener su información exacta, correcta y actualizada;
b) En caso de registro y creación de cuenta, establecer una contraseña robusta con al menos 08 (ocho) caracteres y 03 (tres) de los siguientes: una letra en mayúsculas, una letra en minúsculas, un número y un símbolo especial;
c) En caso de registro y creación de cuenta, deberá mantener la seguridad y confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña para acceder a su cuenta;
d) Cualquier otra contenida dentro de estos Términos y Condiciones.

4. CUENTA & USUARIO INVITADO.

Cuando usted utiliza este Sitio Web, usted podrá crear una Cuenta registrando su Correo, Nombre y aceptando los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad; siendo responsable de proporcionar, administrar y controlar el acceso a su usuario y contraseña personal para acceder al Sitio y/o la compra. La cuenta es personalizada y debe ser utilizada de forma exclusiva por el titular de la cuenta y/o usuario, por lo que usted es el

responsable de restringir el acceso de permisos a su computadora y/o dispositivos electrónicos, asumiendo la responsabilidad de cualesquiera actividades realizadas desde su usuario/cuenta y/o utilizando su contraseña.

Por favor considere que Mabe se reserva el derecho, sin necesidad de notificación previa al respecto ni de resolución judicial alguna, de dar de baja cuentas, removerlas, suspenderlas o restringirlas, por realizar acciones contrarias o incumplimiento a cualquier disposición contenida dentro de los presentes Términos y Condiciones y/o la legislación aplicable. Serán consideras acciones contrarias o incumplimientos a los presentes Términos y Condiciones, de forma enunciativa más no limitativas, las siguientes:

- Que el Cliente y/o Usuario comparta su cuenta con un tercero.
- Que el Cliente y/o Usuario realice actividades sospechosas o fraudulentas.
- Que el Cliente y/o Usuario utilice de cupones o promociones de forma contraria a las establecidas.
- Que el Cliente y/o Usuario cree cuentas múltiples para acceder a beneficios restringidos a un solo Cliente y/o Usuario.
- Que el Cliente y/o Usuario copie el contenido del Sitio Web sin autorización y/o violación a cualquier derecho de Propiedad Intelectual.
- Cualquier otra condición establecida en los presentes Términos y Condiciones y/o la legislación aplicable.

Usted podrá realizar compras sin crear un usuario y contraseña personal para acceder al Sitio Web, seleccionando en el carrito de compras “Comprar como usuario invitado”, al realizar una compra dentro del Sitio Web bajo esta modalidad, el Cliente y/o Usuario acepta haber leído y entendido estos Términos y Condiciones.

En caso de requerir más información sobre su Cuenta, su calidad de Cliente y/o Usuario, usted podrá solicitarla mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: contactomx@geprofile.lat.com

5. USO DE LA PLATAFORMA Y/O SITIO WEB.

Los Clientes y/o Usuarios deberán aportar o ingresar en las diferentes plataformas y/o sitios web insertadas en el presente Sitio Web, la información relativa a su persona y sin poder disponer o insertar información de otras personas si no cuentan con la autorización expresa para ello de los titulares de la información, por lo tanto, el usuario de este Sitio Web se obliga desde ya a sacar en paz y a salvo a Mabe, sus representantes, trabajadores, socios, empresas afiliadas y/o subsidiarias, de cualquier responsabilidad que terceros intenten en contra de Mabe y sus representantes, trabajadores, socios, empresas afiliadas y/o subsidiarias, por los actos u omisiones realizadas por el usuario en este Sitio Web, especialmente aquellas relacionadas con información o datos personales de terceros que se consideren afectados, ya sea porque el uso de sus datos personales se hubiere excedido del uso autorizado al usuario o por que los datos personales hubiesen sido dispuestos sin autorización alguna de su titular. Lo anterior incluye el manejo de fotografías de cualquier persona física.

En el presente Sitio Web no requiere y por tanto el Usuario no deberá insertar datos personales sensibles, entendiéndose como sensibles los descritos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento.

Usted en su calidad de Cliente y/o Usuario acepta que, al usar la Plataforma o Sitio Web:

a) No la utilizará de ninguna manera que pueda conducir al fomento, obtención o realización de ninguna actividad ilícita, criminal, fraudulenta, ilegal o prohibida por estos Términos y Condiciones y/o por la legislación vigente;
b) No la utilizará para ningún otro propósito que no sea su uso personal;
c) Mantendrá la seguridad y confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña para el uso del Sito Web;
d) No anunciará ni promocionará Productos o servicios propios o de terceros, inclusive mediante la distribución de correo electrónico "spam";

e) No transferirá archivos que contengan virus, troyanos o que realicen cualquier otra actividad perjudicial para el Sitio Web;
f) No incluirá enlaces el Sitio Web desde un sitio de terceros sin nuestra autorización previa por escrito;
g) No accederá ni intentará obtener acceso no autorizado a ninguna cuenta de usuario vinculada o asociada con nuestro Sitio, ni penetrará ni intentará penetrar las medidas de seguridad del Sitio;
h) No incurrirá en cualquier conducta o acción ilícita durante el uso del Sitio, ni interferirá con el acceso, uso o disfrute por parte de otra persona;
i) No infringirá los derechos de propiedad intelectual del Sitio Web.

En caso de incumplimiento de las referidas obligaciones y en caso de incumplimiento en cualquier otra obligación del Usuario establecida en los presentes Términos y Condiciones y en las leyes aplicables a los presentes Términos y Condiciones, Mabe tendrá derecho a tomar acción legal al respecto y procederá a cancelar los servicios y/o de cancelar, suspender o restringir el acceso de su cuenta sin previo aviso de manera inmediata, sin necesidad de declaración judicial ni de notificación previa alguna al Usuario.

Usted en su calidad de usuario entiende que: **(i)** todos y cada uno de los accesos y usos en el Sitio Web se realizan bajo su propio riesgo y responsabilidad y por ello el usuario deberá utilizar su propio software de protección antivirus, **(ii)** es responsable de asegurarse de que todas las personas que accedan al Sitio a través de su conexión a Internet conozcan estos Términos y Condiciones, así como también cualquier otro conjunto de términos y condiciones vigentes que figuren en estos Términos y Condiciones, y deberá asegurarse de que los cumplan.

6. INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A MENORES DE EDAD.

Tratándose de información de menores de edad (conforme a lo dispuesto por la legislación) el usuario de este Sitio Web se obliga a no proporcionar y/o ingresar ningún dato de aquellas personas que no sean legalmente consideradas mayores de edad.

7. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

La información que Mabe proporciona acerca de los Productos que comercializa a través del Sitio Web, se proporciona únicamente con fines informativos, los modelos y descripciones pueden variar o contener errores tipográficos, imprecisiones técnicas o algún otro error; la información contenida en el Sitio Web podrá ser modificada sin previa notificación. La información de los Productos contenida en el Sitio Web podrá ser modificada por Mabe sin previa notificación, es su responsabilidad supervisar cualquier cambio en el material y la información contenida en este Sitio Web sobre los Productos. Mabe no será responsable por cualquier uso no autorizado o descrito en estos Términos y Condiciones. Mabe y los usuarios de este sitio son responsables de observar las leyes y normatividad vigentes en el Territorio.

Antes de realizar cualquier compra, le sugerimos verificar que la descripción del Producto que se está adquiriendo corresponda a sus necesidades.

Ante cualquier duda usted puede ponerse en contacto con Mabe a través del Correo electrónico contactomx@geprofile.lat.com o vía telefónica al Contact Center: (461)471-7366, Horarios fijos de atención: Lunes a Viernes 8:00 - 20:00 hrs. Sábados 9:00 - 14:00 hrs.

8. PRECIOS

El precio que se muestra en el Sitio Web para un Producto corresponderá únicamente al Producto a que haga referencia. Los precios pueden variar dependiendo de la vigencia de las promociones que apliquen a los Productos, por lo que el precio final que será aplicable será el que se indique al Cliente y/o Usuario al momento de compra.

Todos los precios mostrados a través del Sitio Web incluirán impuestos, excepto que se indiquen de manera separada.

El Cliente y/o Usuario es responsable de aceptar los precios vigentes que se muestran en el Sitio Web al hacer la compra.

Los precios de los Productos publicados dentro del Sitio Web están sujetos a cambio sin previo aviso.

Mabe no estará obligado a respetar los precios que aparezcan publicados en el Sitio Web cuando i) el Cliente y/o Usuario no haya completado el proceso de compra, por lo que el Cliente y/o Usuario no podrá realizar ningún reclamo para exigir el precio publicado con base en capturas de pantalla, fotografías y/o cualquier otro tipo de evidencia presentada sin que se haya completado el proceso de compra; y/o ii) se trate de errores evidente o involuntarios en la publicación del precio, que resulte "desproporcionado" de conformidad a lo establecido en el numeral 20 de los presentes Términos y Condiciones.

9. PAGO

Al precio inicial que figure en el Sitio Web para cada uno de los Productos ofrecidos, se les sumarán las cantidades correspondientes a los gastos de envío y maniobra que en su caso se generen, en cualquier caso, dichas cantidades o tarifas serán comunicadas previamente al Cliente y/o Usuario, antes de finalizar la propia compra.

El Cliente y/o Usuario, se obliga a pagar el precio total de los Productos y/o servicios que adquiera: precio, más impuestos, más gastos de envío y maniobra (en caso de aplicar), en el mismo momento de realizar el pedido, salvo en caso de elegir la modalidad de pago a plazos, pues en dicho caso, el cliente quedará obligado a pagar al banco emisor de la tarjeta de crédito con la que hubiere realizado la compra, los montos, costo de financiamiento y demás cargos que resulten aplicables al crédito otorgado por conducto de dicho banco.

9.1 MÉTODOS DE PAGO DE ESTE SITIO WEB

Los medios o métodos de pago que el usuario y/o cliente utilice son entera y absoluta responsabilidad del usuario y Mabe se deslinda de cualquier responsabilidad al respecto. Las formas de pago que están disponibles en este Sitio Web son:

a) Tarjeta de débito:

a. Visa
b. Master Card

b) Tarjeta de crédito: (*a meses con/sin intereses)

a. Visa
b. Master Card
c. American Express

*Los plazos participantes y el monto de las mensualidades serán presentada antes de hacer la compra; y solo aplica para bancos autorizados para operar en el Territorio. Los plazos pueden varias según temporada.
*Compras sin intereses: Para comprar en 06 (seis) pagos o parcialidades sin intereses el importe mínimo será de $600.00 MXN (Seiscientos pesos 00/100 M.N.) y para comprar en 12 (doce) pagos o parcialidades sin intereses el importe mínimo será de $1,200.00 MXN (Mil doscientos pesos 00/100 M.N.).

c) Mercado Pago:

En caso de que el Usuario elija este tipo de pago se apegará a la política de Mercado Pago, que se puede consultar

en el siguiente enlace: https://www.mercadopago.com.mx/ayuda/24849, y/o en cualquier otro que Mercado Pago disponga para tal efecto.
Dentro del Sitio Web, al finalizar su compra, se genera una ficha de pago para pagar en diferentes tiendas de conveniencia. Las tiendas de conveniencia aceptadas para realizar el pago por este medio son:

- Paycash en 7-Eleven, Circle K, Soriana, Extra, Calimax o Santander.
- Citibanamex, Chedraui o Telecomm.
- BBVA, Farmacias del Ahorro o Casa Ley.
- Oxxo

La disponibilidad de las tiendas de conveniencia antes enlistadas no depende de Mabe y podrá variar de acuerdo con lo establecido por Mercado Pago, por lo que, en ningún caso será Mabe responsable de su disponibilidad, procedencia y/o permisos para realizar el pago de las fichas de pago.
Cualquier problema con este Método de Pago deberá ser revisado por el Cliente y/o Usuario directamente con Mercado Pago y/o su institución bancaria.
Al elegir pago por Mercado Pago, se cuenta con un tiempo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles a partir de recibir el correo con la ficha de pago para que el Cliente y/o Usuario realice el pago, en caso contrario, el pedido será cancelado.

Sea cual fuere la elección del método de pago por el Cliente y/o Usuario, Mabe se reserva el derecho de confirmar la orden vía telefónica y/o correo electrónico una vez que esta llegue al sistema y puede solicitar los siguientes documentos:

- Identificación Oficial
- Copia de la tarjeta con la que realizó el pago
- Copia del estado de cuenta de la tarjeta con la que realizó el pago

El método de pago elegido por el Cliente y/o Usuario será a su entera responsabilidad y bajo las condiciones que cada institución, proveedor y/o banco establezca.

10. FACTURACIÓN

Para solicitar la factura de su compra el Cliente y/o Usuario podrá hacerlo a través del link “Solicitar Factura” dentro del Sitio Web https://geprofile.lat/ o en el siguiente enlace: https://geprofile.lat/solicitar-factura

Para la facturación de su compra el Cliente y/o Usuario deberá proporcionar:

- Número de pedido.
- Teléfono y correo de contacto.
- Constancia de Situación Fiscal actualizada del Cliente y/o Usuario en formato PDF o JPG.
- Régimen fiscal vigente
- Uso de CFDI acorde al régimen de su Constancia de Situación Fiscal.

El Cliente y/o Usuario solo podrá solicitar la facturación de su compra durante el mes calendario en que lo haya realizado. No se podrán solicitar facturas de compras de meses anteriores al mes corriente. Una vez solicitada la factura, si el Producto no ha sido entregado, Mabe dará respuesta a su solicitud en un plazo aproximado de 05 (cinco) días hábiles contados a partir de la solicitud. Si el Producto ya fue entregado el tiempo de respuesta será de un aproximado de 08 (ocho) a 15 (quince) días hábiles contados a partir de la solicitud. En caso de no recibir la factura dentro de los plazos establecidos en esta Sección, por favor contáctanos para el reenvío de la factura vía telefónica al Contact Center: (461)471-7366, Horarios fijos de atención: lunes a viernes 8:00 - 20:00 hrs. Sábados 9:00 - 14:00 hrs.

El Cliente y/o Usuario debe de revisar los datos proporcionados para realizar una factura, ya que una vez emitida, no hay cambios. Mabe se reserva el derecho de rechazar la elaboración de facturas que no cumplan con las condiciones aquí establecidas.

11. CANCELACIONES

Mabe aceptará cancelaciones cuando el pedido no haya sido facturado ni entregado. El Cliente y/o Usuario, podrá consultar el estatus de su compra con el número de pedido en la plataforma de Mabe Tracking disponible en: www.mabetracking.lat/mx

El Cliente y/o Usuario notificará a Mabe su solicitud de cancelación mediante correo electrónico a la dirección: contactomx@geprofile.lat.com una vez recibida la solicitud de cancelación por parte del Cliente y/o Usuario, Mabe se reserva el derecho de verificar la procedencia de la cancelación con base en lo establecido en el párrafo anterior.

Mabe se reserva el derecho de cancelar pedidos, sin responsabilidad alguna, ni la obligación de pagar ningún tipo de compensación o cualquier beneficio adicional, mediante aviso simple al correo del Cliente y/o Usuario que haya proporcionado Cliente y/o Usuario al momento de su compra, en los siguientes casos:

- No se cuenta con inventario del Producto solicitado. La disponibilidad de los Productos en este Sitio Web está sujeta a inventario físico en nuestras bodegas disponible para entrega.
- Si se considera sospechoso de fraude.
- El método de pago elegido por el Cliente y/o Usuario no es aceptado.
- Si el tiempo para realizar el pago expiró.
- Cuando no exista cobertura de entrega en el código postal de destino.

12. DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Mabe no está obligado a aceptar devoluciones y/o reembolsos no justificados, por lo que se aceptarán únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones:

I. Para que proceda una Devolución Inmediata con Reembolso, el Cliente y/o Usuario no deberá haber aceptado el Producto adquirido en el Sitio Web, por lo que en caso de que su Forma de Entrega sea "ENVÍO A DOMICILIO ESTÁNDAR", el Cliente y/o Usuario no deberá brindar el Código de Entrega ("OTP") y debe firmar remisión de no aceptada la entrega del Producto.

II. Para que proceda una Devolución Posterior con Reembolso, el Cliente y/o Usuario deberá realizar la solicitud de devolución dentro de los **05 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió el Producto**, Mabe aceptará devoluciones en los casos descritos en esta Sección.

III. Causas aceptadas para la Devolución:

- Error de embalaje
- Error de etiquetado
- Error en descripción, características y/o contenido en Sitio Web.
- Error en la entrega de un Producto distinto al solicitado.
- Empaque, Producto o accesorios con signos de deterioro y/o maltrato (abolladuras, rayones o marcas visibles) por causas no imputables al Cliente y/o Usuario.
- Modelo o color del Producto distinto al que se solicitó por el Cliente y/o Usuario al momento de la compra en el Sitio Web.
- Entrega en un lugar diferente al especificado por el Cliente y/o Usuario en su pedido, sin previa autorización del Cliente y/o Usuario o sin haberle notificado.
- Retrasos en la entrega, siempre que no esté justificado o sea derivado de caso fortuito y/o fuerza mayor.
- Cargo por una compra con tarjeta de crédito o débito en el que no se haya autorizado (liberado) la orden en el Sitio Web.
- Cobro mayor al monto del precio del Producto.

Serán causas de devolución imputables al Cliente y/o Usuario, las siguientes:

- Cuando al realizar la compra del Producto, el Cliente y/o Usuario haya cometido un error al elegir el Producto (Color, tamaño, características o modelo).
- Cuando el Cliente y/o Usuario, cumpliendo *con los requisitos establecidos en la Sección 13.2 de los presentes Términos y Condiciones* indica que no quiere el producto debido a que no se adaptó a sus necesidades
- Cuando exista por parte del Cliente y/o Usuario pago tardío y/o en parcialidades con ficha de depósito.
- Cuando el Cliente y/o Usuario, cumpliendo *con los requisitos establecidos en la Sección 13.2 de los presentes Términos y Condiciones* no satisfecho con el producto adquirido.

Condiciones de Devolución: Para que Mabe acepte una devolución, dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a que el Producto haya sido entregado al Cliente, se deberá cumplir con requisitos establecidos en la Sección 13.2 de los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente y/o Usuario notificará a Mabe su solicitud de Devolución mediante correo electrónico a contactomx@geprofile.lat.com y/o por medio del enlace https://geprofile.lat/solicitar-cambio-devolucion-reembolso, una vez recibida la solicitud por parte del Cliente y/o Usuario, Mabe se reserva el derecho de verificar la procedencia de la cancelación y/o devolución con base en lo establecido en esta Sección y el resto de estos Términos y Condiciones que resulten aplicables.

Toda la información recibida correctamente antes del lunes a las 2:00 PM de la semana en curso se procesará el viernes de la misma semana, la información recibida después del lunes a las 2:00 PM se procesará hasta el viernes de la siguiente semana. Una vez procesada y aceptada la solicitud de Devolución el plazo de recolección de Producto es de aproximadamente 25 (veinticinco) a 35 (treinta y cinco) días hábiles.

En caso de una Devolución el Cliente y/o Usuario acepta expresamente asumir los cargos aplicables descritos en la Sección 11.3. de los presentes Términos y Condiciones.

12.1. TIPOS DE DEVOLUCIONES

I. DEVOLUCIÓN INMEDIATA CON REEMBOLSO

Se refiere a la devolución de Producto realizada antes de la aceptación de entregado, ya sea que el transporte no localice el domicilio en un máximo de 02 (dos) intentos de entrega o que el cliente rechace la entrega.
Al no concluir la entrega el transporte retorna el Producto al almacén de Mabe, se verifica el motivo de devolución, y Mabe se comunica con el Cliente y/o Usuario para notificar la devolución y detalle del reembolso igual al costo pagado por el Cliente y/o Usuario del o de los Productos devueltos.

II. DEVOLUCIÓN POSTERIOR CON REEMBOLSO

Se refiere a la devolución de Producto realizada después de la entrega efectiva del Producto y/o firma de entregado, lo cual da lugar a un reembolso igual al costo pagado por el Cliente y/o Usuario del o de los Productos devueltos,
Mabe notificará la fecha de recolección del Producto al Cliente y/o Usuario, y los reembolsos se efectuarán una vez que Mabe reciba el Producto devuelto en sus instalaciones y se verifique el estado de este, considerando que las devoluciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

12.2. MÉTODOS DE REEMBOLSO

a) REEMBOLSO A TARJETA DE CRÉDITO/TARJETA DE DEBITO CON LA QUE SE REALIZÓ LA COMPRA

Si el pago fue realizado por el Cliente y/o Usuario con tarjeta de crédito o débito se hará el reembolso directo en la tarjeta de la compra, en un promedio o plazo aproximado de 48 (cuarenta y ocho) horas en Días Hábiles después de

que el reembolso es revisado, procesado y autorizado por Mabe, sin embargo, el tiempo en que el dinero se ve reflejado en la cuenta del Cliente y/o Usuario varía de acuerdo con cada institución financiera.
Para el reembolso, el Cliente y/o Usuario deberá realizar la solicitud al correo electrónico contactomx@geprofile.lat.com y/o al link https://geprofile.lat/solicitar-cambio-devolucion-reembolso con la siguiente información:

- Número de Pedido Web
- Fecha en que se realizó el cargo
- Número de tarjeta de crédito/débito con la que se realizó el pedido
- Nombre del titular del pedido
- Monto del pedido
- CLABE Interbancaria
- Copia fotostática de su estado de cuenta
- Motivo por el cual se solicita el reembolso.

Toda la información recibida de manera completa de lunes a miércoles hasta antes de las 2:00 P.M., se procesará el viernes de la misma semana, la información recibida después del miércoles a las 2:01 P.M. se procesará hasta el viernes de la siguiente semana.

b) REEMBOLSO A CUENTA BANCARIA, PAGO DE LA ORDEN EN EFECTIVO

Si el pago se realizó en efectivo, el reembolso se hará vía depósito, no se realizará de forma inmediata y solamente se realizará después de recibir el formato de devolución de efectivo con los datos completos y veraces proporcionados por el Cliente y/o Usuario. Dicho formato se enviará al Cliente y/o Usuario por medio de correo electrónico en caso de haber solicitado el reembolso por este medio.
El reembolso se realizará en un promedio o plazo aproximado de 08 (ocho) a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la finalización del trámite.
Para proceder con el reembolso con este método de pago, la solicitud en realizada al correo contactomx@geprofile.lat.com y/o al link https://geprofile.lat/solicitar-cambio-devolucion-reembolso y deberá contener los siguientes datos:

- Número de Pedido Web
- Motivo de reembolso
- Cuenta de cheques o débito para depositar el dinero (ésta no debe de ser de crédito)
- CLABE Interbancaria

Las solicitudes de devolución y reembolso de Producto fuera de los términos y plazos establecidos en estos Términos y Condiciones no serán procesadas o serán rechazadas sin responsabilidad alguna para Mabe y sin que por este hecho el Cliente y/o Usuario pueda reclamar indemnización, beneficio, compensación o pago alguno.

Lo establecido en el presente numeral 12 “Devoluciones y Reembolsos” será aplicable únicamente a las devoluciones y reembolsos de Producto. Para el caso de reembolsos relacionados con Servicios Opcionales o Servicio Adicional “Maniobras”, deberán observarse las disposiciones contenidas en las secciones correspondientes a cada uno de ellos.

13. CAMBIO DE PRODUCTO

13.1 TIPOS DE CAMBIO DE PRODUCTO

Mabe no está obligado a aceptar cambios de Producto no justificados. El Cliente y/o Usuario podrá solicitar el cambio de un Producto antes o después de la entrega **dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles** posteriores a la compra en el Sitio Web.

I. PRODUCTO SIN ENTREGA, NO FACTURADO

Se realizará un nuevo pedido con el Producto solicitado aplicando el saldo del pedido original.
En caso de que el precio del pedido nuevo sea distinto al pedido original, el Cliente y/o Usuario debe revisar el detalle en Gastos y/o Penalizaciones aplicables a cambios, reembolsos y devoluciones atribuibles a Cliente y/o Usuario.

II. PRODUCTO CON ENTREGA, FACTURADO

Si el pedido ya fue entregado se considerará como una "Devolución posterior" de conformidad a lo establecido en la Sección 12 de los presentes Términos y Condiciones.
Los cambios se efectuarán una vez que Mabe reciba el Producto devuelto en sus instalaciones y se verifique el estado de este, Mabe se compromete a realizar una nueva entrega en el lugar indicado por el Cliente y/o Usuario en su pedido original determinando el gasto y/o penalización correspondiente de conformidad con lo establecido en el inciso c) de esta Sección.
En caso de que el precio del pedido nuevo sea distinto al pedido original, el Cliente y/o Usuario debe revisar el detalle en Cobros y/o penalizaciones.
El cambio del Producto podrá ser por:

- **Distinto modelo:** diferente familia, características, atributos y/o color.
- **Mismo modelo:** diferente generación, color, mismas características y atributos.

13.2 REQUISITOS DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

Mabe aceptará cambios y devoluciones de Productos antes de que se realice la entrega o dentro de los **primeros 5 (cinco) días hábiles** siguientes cuando el Producto haya sido entregado, y deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Que el Producto NO haya sido usado.
- Que el Producto NO tenga signos de deterioro y/o maltrato (abolladuras, rayones o marcas visibles en el Producto), salvo que esta sea la causa de devolución y se deba a motivos no imputables al Cliente y/o Usuario.
- Que el Producto se mantenga en el mismo estado en que se recibió, con su empaque original.
- Que en la solicitud de Cambio y/o Devolución, el Cliente y/o Usuario envié fotos el Producto en estado actual.

El Cliente y/o Usuario notificará a Mabe su solicitud de cambio dentro de los **5 (cinco) días hábiles** posteriores al recibir el Producto, llenando el formulario en el siguiente link: https://geprofile.lat/solicitar-cambio-devolucion-reembolso

Las solicitudes de cambio o devolución de Producto fuera de los términos y plazos establecidos en estos Términos y Condiciones no serán procesadas o serán rechazadas sin responsabilidad alguna para Mabe y sin que por este hecho el Cliente y/o Usuario pueda reclamar indemnización, beneficio, compensación o pago alguno.

13.3 COBROS Y/O PENALIZACIONES

El Cliente y/o Usuario acepta expresamente asumir los siguientes cargos aplicables al solicitar Cambios, Reembolsos y Devoluciones atribuibles al Cliente y/o Usuario:

- Gastos Administrativos: $300.00 MXN (Trescientos pesos 00/100 M.N.)
- Recolección del Producto (sólo aplica cuando haya sido entregado): se realizará en un plazo aproximado de 25 (veinticinco) a 35 (treinta y cinco) días hábiles con un costo del 05% (cinco por ciento) sobre el total del producto.

- Gastos de empaque: $250.00 pesos (Doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
- Cambio de Producto a uno de precio mayor: Se compensará con el saldo del primer pedido devuelto y se proporcionará al Cliente y/o Usuario el importe total a depositar del faltante por el segundo Producto, el pago de la diferencia podrá realizarse mediante depósito en tiendas de conveniencia aplicables o mediante el link que Mabe le envíe para pago con Tarjeta de Crédito o débito. Una vez que el Cliente y/o Usuario realizó el depósito, deberá notificar y enviar el comprobante por correo electrónico a la dirección contactomx@geprofile.lat.com. En caso de que el Producto solicitado a cambio sea de menor precio que el original, Mabe reembolsará la diferencia al Cliente y/o Usuario.

14. GARANTÍA DE PRODUCTO

El Cliente y/o Usuario debe contactar a Servicio Mabe por cualquiera de los medios establecidos en la Sección 14.2. de los presentes Términos y Condiciones para aplicar su garantía cuando se haya confirmado de recibido el Producto y posteriormente detecta:

- Que el Producto está golpeado (en un plazo máximo de 05 (cinco) días después de la entrega),
- Que el Producto está incompleto (en un plazo máximo de 05 (cinco) días después de la entrega), y/o,
- Que el Producto no funciona.

En todo caso se deberá levantar una orden de servicio para agendar una visita con un técnico especialista de Mabe y/o terceros autorizados por Mabe, quien determinará si aplica reparación o cambio de Producto (Cambio Físico) según sea el caso.

En garantía de tostadores, calefactores y microondas deberá llevar el Producto al centro de servicio más cercano a su domicilio indicado por Servicio Mabe o en su caso levantar una orden de servicio para agendar una visita con técnico especialista designado por Servicio Mabe.

14.1 TIEMPO DE GARANTÍA

El tiempo de garantía de todos los Productos comercializados por Mabe en el Sitio Web es de 01 (un) año a partir de la fecha de entrega del Producto, o en caso de haber adquirido una Garantía Extendida, el tiempo que se haya contratado en esta. Las garantías de los Productos vienen especificadas en el manual de usuario y podrán variar según el modelo.

14.2 PROGRAMAR ÓRDEN DE SERVICIO

Para levantar una orden de servicio el Cliente y/o Usuario debe comunicarse con Servicio Mabe por medio de cualquiera de los siguientes canales disponibles:

- **VIA TELEFÓNICA O WHATSAPP:**

Línea Tradicional: servicio@mabe.com.mx
Línea Premium: serviciopremium@mabe.com.mx
Línea Tradicional: (461) 471 7000 / 7100
Línea Premium: (461) 471 7200
WhatsApp: +52 1 55 4163 5939
HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado de 9:00 a 14:00 hrs.
Vía WhatsApp el Cliente y/o Usuario podrá programar la orden de servicio 24/7.

- **CHAT/AGENTE VIRTUAL:**

El Cliente y/o Usuario podrá programar su orden de servicio a través del "Chat" disponible en la página https://servicio.mabeglobal.com/es_MX/ o al finalizar la Encuesta de Satisfacción de entrega que recibe una vez entregado el Producto.

- **CÓDIGO QR**

El Cliente y/o Usuario podrá programar su orden de servicio escaneando el Código QR disponible en la página https://servicio.mabeglobal.com/es_MX/.

14.2.1 INFORMACIÓN NECESARIA PARA PROGRAMAR UNA ORDEN DE SERVICIO

Para programar la Orden de Servicio, el Cliente y/o Usuario deberá proporcionar a Servicio Mabe, la siguiente información:

- Nombre completo
- Teléfono fijo y móvil
- Correo electrónico
- Dirección: Calle, número, colonia, delegación o municipio y código postal
- Referencias del domicilio: Entre Calles, lugares cercanos y color de la fachada
- Marca y modelo del Producto
- Número de serie del Producto
- Fecha y portal de compra
- Breve descripción de la falla o motivo por el que solicita el servicio

El tiempo de programación de la orden de servicio dependerá de la disponibilidad de los técnicos que Mabe designe y de la localidad donde se encuentre el domicilio del Cliente y/o Usuario.

15. ENTREGA DEL PEDIDO

15.1. LUGAR DE ENTREGA

Mabe se compromete a entregar el Producto en óptimo estado en la dirección que el Cliente y/o Usuario señale en el formulario de dirección de envío en el *checkout* del pedido al momento de realizar la compra realizada en el Sitio Web, y solo se realizará en el domicilio señalado en dicho formulario siempre que el mismo se ubique dentro del territorio de cobertura. Una vez realizada la compra se acepta como dirección de entrega única sin cambios posibles la estipulada dentro del formulario para realizar el pedido. El pedido será entregado en los horarios de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 19:00 horas, sábados de 9:00 a.m. a 14:00 horas.

Mabe no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección y datos de entrega (teléfono, correo, código postal, dirección, colonia, estado y referencias) introducidos por el Cliente y/o Usuario en el formulario de dirección de envío no exista, no se ajuste a la realidad, estén incompletos o hayan sido omitidos.
Es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas dependiendo disponibilidad de los Productos y su distribución, sin importar su método de envío. Por cada entrega se generará un código único de entrega.

15.2. REQUERIMIENTOS PARA LA ENTREGA CON EVIDENCIA DIGITAL

Cuando el transporte recolecte el Producto para su entrega, Mabe enviará al Cliente y/o Usuario un código de entrega ("OTP") único de 04 (cuatro) dígitos al móvil registrado durante el proceso de compra, mediante SMS y/o WhatsApp y/o al correo electrónico asociado a la cuenta utilizada para la compra.

Este código de entrega único proporciona un nivel adicional de seguridad durante la entrega de los pedidos y le será requerido por el transportista asignado para llevar a cabo la entrega y actualizar el estado del pedido a "Entregado". Debe considerar que por seguridad no debe compartir el código con nadie, salvo con la persona autorizada para la recepción del Producto, en el entendido de que no se le requerirá identificación ni información adicional más que los cuatro dígitos.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la Línea de Transporte entrega el pedido en el domicilio informado al momento de la compra, el Cliente y/o Usuario acepta el Producto; en caso de entrega tradicional, se firman los documentos presentados por el Personal de transporte y en caso de entrega con código único de entrega (OTP) una vez que el transportista ha ingresado los 04 (cuatro) dígitos en su sistema de certificación de entregas, se entenderá como entrega efectiva

En caso de que usted desee recuperar el código único de entrega o no lo hubiera recibido, deberá solicitarlo de inmediato a Mabe comunicándose a Contact Center de Mabe al teléfono (461) 4717366 de lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs. y sábado de 9:00 a 14:00 hrs. en la opción “5” del menú y le será proporcionado nuevamente. El código de entrega podrá solicitarse en cualquier momento hasta que el que el transportista se encuentra en su domicilio para la entrega de su compra. Los transportistas cuentan con un plazo de tolerancia de 15 (quince) minutos para realizar la entrega del Producto en su domicilio, por lo que si dentro de ese plazo no ha sido recuperado y/o proporcionado el OTP el transportista se retirará de su domicilio. Se contarán con dos intentos de entrega únicamente, de lo contrario se tomará como Devolución de Producto por motivo Cliente Ausente.

Las líneas de Transporte y/o Transportistas tienen la obligación de realizar la entrega de Producto adquirido a través del Sitio Web sin recibir dádivas o remuneración por parte del Cliente y/o Usuario. Se entiende por dádiva, un beneficio o ventaja de cualquier clase que obtiene cualquier individuo en provecho propio o de un tercero, puede ser un beneficio directo o indirecto.

15.3. MÉTODOS DE ENTREGA Y/O ENVÍO

I. ENVÍO A DOMICILIO ESTÁNDAR

El envío a domicilio es la opción que el Cliente y/o Usuario puede elegir para que su Producto o Productos sea(n) enviado(s) y entregado(s) directamente al domicilio solicitado en el formulario de dirección de envío en el *checkout* del pedido al momento de realizar la compra en el Sitio Web.

En caso de que se requiera un cambio de domicilio de envío, solo se podrá solicitar si el Producto no se encuentra recolectado por el Transportista y se cuente con cobertura para la entrega del Producto en el nuevo domicilio solicitado. En caso contrario no se podrá cambiar el domicilio de envío y se deberá́ considerar como Devolución de Producto.

En caso de que no se haya podido entregar el Producto después de dos intentos de entrega, se generará una devolución por el motivo “Cliente Ausente”.

El Transportista entrega el Producto en domicilio en planta baja, si se cuenta con elevador de carga disponible en planta baja se entregará en cualquier piso. En caso de que se requiera la entrega en un nivel superior o inferior de planta baja y no cuente con elevador de carga disponible que soporte el peso del Producto, se deberá seleccionar el Servicio Adicional “Maniobras” en el carrito de compra para cada Producto que lo requiera.

Si el domicilio de entrega no cuenta con elevador de carga o teniendo elevador de carga, el Producto no pueda ser ingresado al domicilio del Cliente mediante el uso del elevador de carga debido a restricciones de tamaño o peso, el Transportista tomará evidencia fotográfica que respalde dicha situación, y a elección del Cliente y/o Usuario, el

Transportista dejará el Producto en planta baja, debido a que no realiza volados, ni desmonte de marcos, ventanas o puertas del domicilio ni desmonte de puertas de Producto, o bien, En caso de que el Cliente y/o Usuario no desee que se deje el Producto en planta baja, el Transportista lo retirará del domicilio y se procederá como Devolución de Producto. El Transportista no realizará desempaque del Producto, instalaciones, conexiones o desinstalación alguna, para estos casos se deberá solicitar el servicio adicional a Servicio Mabe. El operador no está autorizado para realizar ningún tipo de negociación con el Cliente y/o Usuario ni solicitar ningún tipo de pago adicional, Mabe se deslinda de cualquier acuerdo o negociación adicional al que pudiera llegar el Cliente y/o Usuario con el operador y/o Transportista ya que Mabe no permite bajo ninguna circunstancia este tipo de operaciones.

Para que el pedido pueda ser entregado, se deberá mencionar al Transportista el código único de entrega, de conformidad a lo previamente indicado en la Sección 15.2. REQUERIMIENTOS PARA LA ENTREGA CON EVIDENCIA DIGITAL.

El Cliente y/o Usuario, bajo su propia y exclusiva responsabilidad, deberá comprobar el buen estado del Producto una vez que el Transportista se retire. Si una vez revisado el Producto, el Cliente y/o Usuario detecta cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el Producto por el envío, éste se compromete a comunicarlo a Mabe dentro de los siguientes 05 (cinco) días hábiles contados a partir de su entrega (revisar Sección 14. GARANTÍA DE PRODUCTO).

Si al momento de la entrega el Cliente y/o Usuario percibe que el empaque cuenta con daños visibles y este no ha sido desempacado, puede reservarse el derecho a recibir el Producto al Transportista y será considerado como una “Devolución de Producto”. Deberá especificarse en la nota de remisión el motivo de rechazo.

El Transportista no puede permanecer en el domicilio más de 15 (quince) minutos, pasado este tiempo se tendrá que retirar habiendo o no entregado el Producto. Se contarán con dos intentos de entrega únicamente, de lo contrario se tomará como Devolución de Producto por motivo Cliente Ausente.

II. SERVICIO ADICIONAL “MANIOBRAS”

Este servicio adicional es necesario cuando el Cliente y/o Usuario requiere una entrega a domicilio estándar y vive en un piso superior o inferior a planta baja y/o no cuenta con elevador de carga disponible que soporte el peso del Producto, quedando especificado que no se hacen volados o algún otro proceso que ponga en riesgo la integridad del personal del Transportista, las condiciones del Producto y/o de las instalaciones del domicilio, aún y cuando se solicite el Servicio Adicional “Maniobras”.

El pedido con selección de Servicio Adicional “Maniobras” solo será ejecutado en el domicilio y piso solicitado en el formulario del *checkout* de la compra. Mabe se deslinda de toda responsabilidad si las condiciones del domicilio no permiten la ejecución del servicio Adicional de “Maniobras” el cual tendrá el costo que se señale al momento de hacer la selección en el carrito de compras.

El Servicio Adicional “Maniobras” solo se realizará el día de la entrega del pedido y aplica para el Producto para el que se seleccionó en el carrito de compra. Si se desea solicitar el Servicio Adicional “Maniobras” en varios Productos, se deberá seleccionar en cada uno de ellos. El precio del Servicio Adicional “Maniobras” es el señalado en el párrafo anterior por cada Producto seleccionado sobre el que se requiera este servicio.

La solicitud del Servicio Adicional “Maniobras” sólo se puede realizar al momento de la compra seleccionándolo en el carrito de compra por cada producto que lo requiera, por lo que no se podrá solicitar en otro momento y el Transportista no está autorizado para recibir ningún tipo de pago al momento de la entrega para realizar dicho Servicio Adicional “Maniobras”. Mabe se deslinda de toda responsabilidad si la solicitud del Servicio Adicional “Maniobras” no se realiza al momento de la compra del Producto.

El reembolso del Servicio Adicional de "Maniobras" solo podrá solicitarse cuando no se haya cumplido con la prestación del servicio al momento de la entrega del Producto por parte del Transportista, por causas no imputables al Cliente y/o Usuario. El reembolso deberá solicitarse dentro de los primeros 02 (dos) días hábiles contados a partir de la entrega en el domicilio del Cliente y/o Usuario. Transcurrido este plazo, el reembolso del Servicio Adicional de "Maniobras" no será posible a pesar de que se solicite.

Para solicitar el reembolso, el Cliente y/o Usuario deberá llenar el formulario "Solicitud de cambios, devoluciones o cancelaciones" disponible en el pie de página del Sitio Web. Ahí deberá seleccionar una de las siguientes opciones:

- "Reembolso de servicio adicional (Instalación o maniobras)": si solo desea el reembolso del servicio.
- "Devolución de producto y reembolso de servicio adicional (Instalación o maniobras)": si desea devolver el Producto junto con el servicio.

En ambos casos, se deberá adjuntar evidencia fotográfica del lugar donde se entregó el Producto y explicar claramente el motivo de la solicitud de reembolso del servicio. Posteriormente, se iniciará una investigación con el Transportista que realizó la entrega, y el resultado será comunicado por Mabe al Cliente y/o Usuario en un plazo aproximado de 04 (cuatro) días hábiles posteriores a la solicitud, indicando si es procedente el reembolso del servicio. El plazo del reembolso varía dependiendo del banco y el método de pago con el que realizó la compra. Si se realizó por tarjeta de débito o crédito el reembolso se reflejará en un periodo aproximado de 02 (dos) a 30 (treinta) días hábiles, y si fue pago en efectivo se reflejará en un periodo aproximado de 10 (diez) días hábiles a excepción de que el reembolso se solicite en los últimos 10 (diez) días del año fiscal. En caso de que el reembolso en efectivo se solicite dentro de los últimos 10 (diez) días del año fiscal, el reembolso se reflejará en un periodo aproximado de 20 (veinte) días hábiles.

En caso de que el Cliente y/o Usuario opte por cambiar el Método de Entrega de Entrega a Domicilio a Cliente Ocurre o Cliente Recoge y algún para algún Producto del pedido haya contratado el Servicio Adicional "Maniobras", Mabe realizará el reembolso del servicio, siempre que el Cliente y/o Usuario realice su solicitud de reembolso, bajo el proceso establecido en esta Sección, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir de haber realizado la solicitud de cambio del Método de Entrega; transcurrido el plazo el reembolso del Servicio Adicional "Maniobras", no será posible. Para iniciar el proceso de reembolso, el Cliente deberá solicitarlo por medio del Contact Center a través del Correo electrónico tienda.mabe@mabe.com.mx o vía telefónica al Contact Center: (461)471-7366, Horarios fijos de atención: Lunes a Viernes 8:00 - 20:00 hrs. Sábados 9:00 - 14:00 hrs. El plazo del reembolso varía dependiendo del banco y el método de pago con el que realizó la compra. Si se realizó por tarjeta de débito o crédito el reembolso se reflejará en un periodo aproximado de 02 (dos) a 30 (treinta) días hábiles, y si fue pago en efectivo se reflejará en un periodo aproximado de 10 (diez) días hábiles a excepción de que el reembolso se solicite en los últimos 10 (diez) días del año fiscal. En caso de que el reembolso en efectivo se solicite dentro de los últimos 10 (diez) días del año fiscal, el reembolso se reflejará en un periodo aproximado de 20 (veinte) días hábiles.

Las solicitudes de reembolso del Servicio Adicional "Maniobras fuera de los términos y plazos establecidos en estos Términos y Condiciones no serán procesadas o serán rechazadas sin responsabilidad alguna para Mabe y sin que por este hecho el Cliente y/o Usuario pueda reclamar indemnización, beneficio, compensación o pago alguno.

III. CLIENTE RECOGE

Se refiere a la forma de entrega en la que el Cliente y/o Usuario recolectará su pedido en cualquiera de los 02 (Dos) CDR´s Mabe dentro del Territorio Nacional: San Luis Potosí o Guadalajara; dependiendo del CDR que se seleccione en la sección de método de envío durante el *checkout* de la compra.
Una vez que finalice el horario de la cita se tendrá una tolerancia de una hora como flexibilidad al Cliente y/o Usuario para la recolección, si aun así no arriba a su recolección se procederá a 2 (dos) intentos de reprogramación o cancelación a solicitud del Cliente.

LINEAMIENTOS DE ACCESO AL CDR: Para que Mabe pueda permitir el acceso al "CDR" seleccionado por el Cliente y/o Usuario al momento de realizar la compra del Producto, el Cliente y/o Usuario acepta que deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- Presentar número de viaje enviado por correo y/o WhatsApp en la confirmación de cita de la recolección.
- Confirmar su cita para poder ingresar al almacén.
- Zapatos cerrados que no sean tenis.
- No se le permitirá el ingreso si presenta ropa deportiva, short, tenis, playeras sin mangas y faldas.
- El límite de velocidad es de 20 km/hr.
- Está prohibido rebasar dentro de las instalaciones.
- No manejar haciendo uso del teléfono celular.
- El Cliente y/o Usuario debe realizar su registro en el Área de Seguridad (Caseta ubicada en eje 130) y portal el chaleco proporcionado por el personal de seguridad en todo momento (en caso de que aplique).
- Se dará ingreso indicando la cortina asignada para la carga.
- Ya en cortina, el Cliente y/o Usuario presentará una identificación oficial de la que se obtiene una copia como evidencia.
- El Cliente y/o Usuario recibe documentación que deberá entregar al Guardia en turno una vez se le aplique la revisión de rutina.

Este Método de Entrega no tiene límite de Productos, sin embargo, es importante considerar que el Cliente y/o Usuario debe tener la facultad de recolectar los Productos solicitados en una misma visita.

El Cliente y/o Usuario debe considerar que la carga debe de realizarse de manera segura, no se permite recolecciones en bicicleta, motocicleta o cualquier otro medio de transporte que ponga en riesgo el Producto o en condiciones que pongan en peligro la integridad del Cliente y/o Usuario dentro de las instalaciones de Mabe. Por seguridad no es permitido el acceso a más de una persona en la unidad ni a menores de edad o mascotas.

Si el pedido no será recolectado por el Cliente y/o Usuario que realizó la compra, al momento de recolección se deberá presentar adicionalmente el correo de confirmación de compra del pedido o copia de identificación oficial vigente con fotografía del Cliente y/o Usuario que realizó la compra.

El Método de Envío "Cliente Recoge" no generará ningún costo adicional para el Cliente y/o Usuario, el seguimiento a la entrega se dará únicamente mediante un Ejecutivo de Atención a Clientes, el Ejecutivo de Atención a Clientes realizará el contacto con el Cliente y/o Usuario para la coordinación de la recolección mediante el correo electrónico, número telefónico (vía llamada y/o WhatsApp) de acuerdo con los datos proporcionados por este último al momento de realizar la compra en el Sitio Web.

Sólo se podrá recolectar en el Centro de Distribución seleccionado en el *checkout* de la compra, en caso de que se desee una modificación, podrá ser realizado únicamente si el pedido no ha sido facturado, es decir, si no se ha confirmado por parte de Mabe que el pedido está listo para ser recolectado. Mabe se reserva el derecho de limitar

o negar el acceso a los Centros de Distribución si el Cliente y/o Usuario no cumple con los lineamientos establecidos en esta sección.

IV. CLIENTE OCURRE

Este Método de Entrega y/o Envío se refiere a cuando el Cliente y/o Usuario recolectará su Producto en cualquier sucursal disponible de la Línea Transportista asignada a su pedido que se encuentre en el Territorio.
Cuando el Producto esté Listo para ser recolectado, Mabe notificará al Cliente por medio de WhatsApp que su pedido está listo para su recolección. Mabe se deslinda de toda responsabilidad si el teléfono de contacto proporcionado fue erróneo o no está inscrito en WhatsApp.

La Línea Transportista notificará al Cliente y/o Usuario por correo electrónico y/o llamada telefónica la dirección y horario de cita de recolección, el Cliente y/o Usuario tendrá 05 (cinco) días hábiles a partir de la notificación para realizar la recolección. En caso contrario se procederá a cancelación del pedido, devolución al CDR de Mabe y un reembolso del dinero del Cliente y/o Usuario.
Una vez que se asigna el Método de Envío de "Cliente Ocurre" no se puede hacer cambio al método de Envío a Domicilio.

Para poder recolectar un pedido "Cliente Ocurre" es necesario que el Cliente y/o Usuario presente al momento de la entrega:

- Número de pedido
- Número de guía
- Identificación oficial vigente con fotografía

Sólo se podrá recolectar en la Sucursal de la Línea Transportista confirmada en la cita, en caso de que se desee una modificación de Sucursal, podría ser realizado únicamente si el pedido no ha sido facturado, es decir, si no ha cambiado de estatus en Mabetracking (www.mabetracking.lat/mxwww.mabetracking.lat/mx) "En Ruta a sucursal de transporte".

15.4. PLAZO DE ENTREGA

Los tiempos de envío para Entrega a Domicilio promedio van desde los 03 (tres) a 07 (siete) días hábiles *-de lunes a sábado-*, aunque el plazo de entrega puede variar dependiendo de la disponibilidad de los Productos. Los tiempos de envío para Entrega a Domicilio para Zonas Foráneas se realizarán en un plazo aproximado de 07 (siete) a 10 (diez) días hábiles. Al momento de realizar su compra Mabe se le proporcionará una fecha estimada para la entrega dependiendo del Código Postal del domicilio señalado para la entrega.
Estos tiempos son plazos promedio, y por lo tanto son solo una estimación ya que la entrega se realiza a través de empresas Transportistas designadas y/o contratadas por Mabe para dicho fin. Por ello, es posible que los plazos varíen por razones logísticas o de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retraso, Mabe informará al Cliente y/o Usuario de dicha situación tan pronto como tenga conocimiento de ello.

El Cliente y/o Usuario podrá realizar el seguimiento de su pedido a través del sitio web "Mabetracking" disponible en www.mabetracking.lat/mx.

Cada entrega a domicilio se considera efectuada a partir del momento en el cual el Transportista entrega el pedido en el domicilio seleccionado por el Cliente y/o Usuario al momento de la compra.

15.5. ENTREGAS NO REALIZADAS

Si en el momento de la entrega el Cliente y/o Usuario se encuentra ausente, Mabe llamará al número de contacto de referencia indicado al momento de la compra para concretar una nueva entrega, generalmente el segundo

intento se programará para el día hábil inmediato siguiente o de conformidad con los tiempos y/o rutas del Transportista.

Si pasados dos intentos la entrega no se ha podido concretar, el pedido será considerado como devolución inmediata y se le notificará al Cliente y/o Usuario la devolución de su dinero de conformidad a lo establecido en la Sección 12 de los presentes Términos y Condiciones.

Si el Cliente y/o Usuario requiere la entrega del Producto se deberá comunicar con Contact Center de Mabe al número (461)471-7366, Horarios fijos de atención: lunes a viernes 8:00 - 20:00 hrs. Sábados 9:00 - 14:00 hrs para programar un tercer intento, si es posible, validando que su servicio no se encuentre en proceso de devolución.

16. NEWSLETTER

El Cliente y/o Usuario, con la aceptación del Aviso de Privacidad al crear una Cuenta en el Sitio Web consiente libre, expresa y explícitamente a que sus datos personales sean tratados por Mabe con la finalidad de gestionar su suscripción al Newsletter y proceder al envío de información, publicidad, ofertas, servicios y beneficios para los Clientes y/o Usuarios sobre los servicios y Productos que Mabe comercializa dentro del Territorio.

Usted podrá revocar su suscripción al Newsletter desde su Cuenta registrada, ingresando en la pestaña con su nombre y siguiendo los siguientes pasos:

1. Una vez que se encuentre en su perfil en la opción “Hola y su nombre”, deberá seleccionar del menú desplegable la opción “Detalles del Cliente”.
2. En “Detalles del Cliente” deberá seleccionar la opción “Suscripciones”
3. En “Suscripciones” deberá deseleccionar la casilla frente a “Newsletter Semana” y seleccionar la casilla de “Guardar”.

Por favor considere que la baja al servicio de Newsletter tiende a realizarse de manera inmediata, no obstante el Cliente y/o Usuario dependiendo de los plazos de gestión de baja podrá recibir algún Newsletter adicional posterior a su solicitud de baja, en este caso no es necesario realice ninguna gestión adicional ya que su baja se encuentra en proceso.

17. SERVICIOS OPCIONALES

El precio de los Productos en el Sitio Web no incluye instalaciones, conexiones o desinstalación alguna, para estos casos el Cliente y/o Usuario deberá solicitar el Servicio Opcional de Instalación contactando a Servicio Mabe, por cualquiera de los canales disponibles en el numeral 14.2. de los presentes Términos y Condiciones o dando “clic” en el enlace adjunto al momento de responder la Encuesta de Satisfacción de entrega.

Mabe directamente o a través de terceros designados y/o contratados por Mabe, ofrece diversos servicios a los clientes y/o consumidores, mencionando sin limitar: Servicio Opcional de Instalación, Garantía Extendida de Productos, Mantenimientos, entre otros (en adelante conjuntamente “Servicios Opcionales”).

El Cliente y/o Usuario, con la aceptación de estos Términos y Condiciones y del Aviso de Privacidad consiente libre, expresa y explícitamente que al realizar una compra dentro del Sitio Web sus datos personales sean tratados por Mabe con la finalidad de que Mabe directamente o a través de terceros contratados por Mabe, contacte al Cliente y/o Usuario con la finalidad de (i) Ofrecer los Servicios Opcionales, y (ii) Realizar los Servicios Opcionales una vez aceptado(s) y pagado(s) por el Cliente y/o Usuario. **Los Servicios Opcionales estarán sujetos a los términos establecidos para cada servicio.**

17.1. SERVICIO DE INSTALACIÓN DESDE EL CARRITO DE COMPRAS

Al momento de realizar su compra en el Sitio Web, Usted podrá adquirir desde el carrito de Compras el Servicio de Instalación de su Producto (en adelante "Servicio de Instalación"). El Servicio de Instalación se realizará en el domicilio especificado por el Cliente y/o Usuario al momento de realizar el pedido, en el día y hora pactado por el Cliente y/o Usuario y Servicio Mabe, y aplicará para el Producto para el que se solicitó en el carrito de compra. Si se adquiere más de un Producto y requiere el Servicio de Instalación en varios Productos, se deberá seleccionar el servicio en cada uno de ellos.

PLAZO PARA SOLICITAR LA INSTLACIÓN DEL PRODUCTO: Para el Servicio de Instalación adquirido desde el carrito de compras, el Cliente y/o Usuario contará con un **plazo máximo de 01 (un) año** contado a partir de la fecha de compra del Producto dentro del Sitio Web para agendar la orden de servicio con Servicio Mabe y utilizar el servicio adquirido. Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente y/o Usuario haya agendado y utilizado el Servicio de Instalación, Mabe y/o Servicio Mabe quedará liberado de toda obligación de instalación, sin que ello genere derecho alguno a reembolso, compensación o reclamación por parte del Cliente y/o Usuario.

REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE INSTALACIÓN: Previo a realizar la selección y pago del Servicio de Instalación, le solicitamos verifique la información y requerimientos mínimos indispensables que aparecen en su carrito de compras para que Servicio Mabe pueda ejecutar el Servicio de Instalación. Mabe se deslinda de toda responsabilidad si las condiciones no permiten la ejecución del Servicio de Instalación solicitado y/o si el Cliente y/o Usuario que adquirió el servicio no cuentan con las especificaciones mínimas de seguridad, insumos y/o cualquier otro elemento de conformidad con la información especificada en el Sitio Web. Para cualquier duda sobre los requerimientos indispensables para la ejecución del Servicio de Instalación, póngase en contacto con Servicio Mabe a través de:

Línea Tradicional: servicio@mabe.com.mx
Línea Premium: serviciopremium@mabe.com.mx
Línea Tradicional: (461) 471 7000 / 7100
Línea Premium: (461) 471 7200
WhatsApp: +52 1 55 4163 5939
HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado de 9:00 a 14:00 hrs.

Una vez realizada la compra, Mabe, a través de Servicio Mabe, se pondrá en contacto con el Cliente y/o Usuario para programar la cita para el Servicio de Instalación.

El Servicio de Instalación, una vez efectuada la compra dentro del Sitio Web no es reembolsable, salvo que Mabe y/o Servicio Mabe no cumplan con la cita u orden de servicio programada, es decir que por causas ajenas al Cliente y/o Usuario, Servicio Mabe no se presente en la fecha y hora programada para el Servicio de Instalación. En caso de no realizarse la instalación, el Cliente y/o usuario cuenta con un plazo de 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha de la cita programada para solicitar el reembolso del Servicio de Instalación. El reembolso deberá solicitarse por el Cliente y/o Usuario a Servicio Mabe mediante cualquiera de los medios de contacto establecidos en este numeral 17.1.; el reembolso se realizará por el monto pagado por el Servicio de Instalación, en el mismo método de pago utilizado por el Cliente y/o Usuario al momento de realizar su compra, salvo que el pago se haya realizado en efectivo, en cuyo caso el Cliente y/o Usuario deberá proporcionar los datos bancarios de su cuenta para aplicar el reembolso.

Para la aplicación del reembolso del Servicio de Instalación, Mabe y Servicio Mabe se reservan el derecho de la validar el incumplimiento en la cita programada y verificar la información proporcionada por el Cliente y/o Usuario al momento de solicitar su reembolso, por lo que es posible que se le solicite al Cliente y/o Usuario información adicional con el fin de confirmar la procedencia del reembolso ya que será aplicable **única y exclusivamente** por la causa establecida en el párrafo inmediato anterior. El reembolso se aplicará una vez que el Cliente y/o Usuario haya

entregado toda la información requerida y que el proceso de validación se haya completado satisfactoriamente. Una vez confirmado el reembolso por Mabe o Servicio Mabe al Cliente y/o Usuario, el monto del reembolso se verá reflejado conforme a los plazos establecidos por las instituciones bancarias correspondientes.

Si el Servicio de Instalación no puede llevarse a cabo por causas no imputables a Servicio Mabe de conformidad con lo establecido en esta sección, es decir, si el Servicio de Instalación no se ejecuta, mencionando sin limitar, porque el Cliente y/o Usuario no cuenta en su domicilio con los requerimientos especificados en la información adjunta en el Sitio Web y comunicada por Servicio Mabe al momento de programar la cita del servicio, o por incumplimiento del Cliente y/o Usuario de la cita programada, el Cliente y/o Usuario **NO** podrá solicitar el reembolso del Servicio de Instalación.

Si por cualquier motivo ajeno a Mabe y/o Servicio Mabe, el Servicio de Instalación no se lleva a cabo en la fecha y hora programada -*es decir, que la falta de ejecución del Servicio de Instalación **no** sea por incumplimiento de Servicio Mabe de acudir a la cita programada de conformidad con lo establecido en este numeral*- el Cliente y/o Usuario, dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha de la cita programada podrá solicitar "canje" por un servicio de mantenimiento preventivo.

Para tramitar el canje del Servicio de Instalación, el Consumidor final y/o Usuario deberá ingresar a la liga de "Solicitar cambio, devolución o cancelación" en el pie del Sitio Web y seguir los pasos indicados en el formulario. Mabe responderá a la solicitud en un plazo aproximado de 15 (quince) a 20 (veinte) días hábiles una vez hecha la solicitud del servicio.

Una vez recibida la solicitud de reembolso o canje realizada por el Cliente y/o Usuario, Mabe validará con el área de Servicio Mabe si aplica el reembolso o canje por el mantenimiento según corresponda y dicha determinación se notificará al Cliente y/o Usuario. Las solicitudes de reembolso o canje fuera de los términos y plazos establecidos en esta Sección o no serán procesadas o serán rechazadas sin responsabilidad alguna para Mabe o Servicio Mabe y sin que por este hecho el C y/o Usuario pueda reclamar indemnización, compensación o pago alguno.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO BÁSICO: El servicio de mantenimiento preventivo básico podrá ser utilizado en cualquier Producto de la línea blanca de marca Mabe y tendrá una vigencia (plazo para ser utilizado) de hasta 06 (seis) meses a partir de la fecha en que se autorizó el canje. Dicho servicio:

- No podrá ser canjeable por dinero u otras promociones o servicios
- Es válido por una ocasión y únicamente por el Producto de la marca Mabe al que el Cliente y/o Usuario decida aplicar el mantenimiento.

La única condición para el canje por el mantenimiento preventivo básico es que el Producto no tenga alguna falla en su funcionamiento. Este beneficio es aplicable exclusivamente a un producto.

¿QUÉ INCLUYE EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO BÁSICO?

1. Mantenimiento Básico de REFRIGERADOR:
• Limpieza: Externa, Evaporador, Compresor, Condensador (El filtro es opción a venta, NO incluye en mantenimiento básico)
• Revisión de: Amperaje, Voltaje, Temperatura y Nivelación.
• Revisión de componentes: Bimetal, Evaporador y Condensador.
Además: Verificación del funcionamiento. Explicación detallada de las funciones características. Correcta operación del producto.

2. Mantenimiento Básico de ESTUFAS / HORNOS
• Limpieza de: Parrillas, Espreas, Cubierta, Quemadores, Vidrio de puerta, Bujías, Cavidad del horno, Cajón o Asador de horno, Caja de quemadores y Ventilador de extracción (Aplica en hornos).
• Lubricación de: Bisagra puerta y Bisagra del capelo.

• Revisión de: Empaque, Voltaje, Presión de gas, Encendido de horno, Encendido de quemadores y Cierre correcto de puerta, Funcionamiento en general.

3. Mantenimiento Básico de LAVADORAS
• Limpieza de: Filtros de válvula y manguera, Despachadores, Canasta, Bomba de drenado y recirculado, Gabinete / Filtro atrapa pelusa (en los modelos que aplique).
• Revisión de: Voltaje, Resistencia.
• Evaluación visual de: Tarjeta electrónica, Banda, Conexión de arnés, Instalación de la lavadora, Funcionamiento general.
** NO INCLUYE DESMONTE DE TINA

4. Mantenimiento Básico de SECADORAS
• Limpieza de: Filtro atrapa pelusa, Conductos de aire, Tambor, Exterior del equipo.
• Revisión de: Voltaje, Resistencia.
• Evaluación visual de: Tarjeta electrónica o Timer, Deslizadores, Sellos de aire, Banda y Polea tensora, Conexión de arnés, Instalación de la secadora, Funcionamiento general.

5. Mantenimiento Básico de CENTRO DE LAVADO
Para Lavadora:
Limpieza de: Filtros de válvula y manguera, despachadores, canasta, bomba de drenado y recirculado. Gabinete/Filtro atrapapelusa (en los modelos que aplique)
• Revisión de: Voltaje y Resistencia
• Evaluación visual de: Tarjeta electrónica, Timer, Banda, Conexión de arnés, Instalación de la lavadora, Funcionamiento General
• Limpieza de: Filtro atrapa pelusa, conductos de aire, Tambor, exterior del equipo
• Revisión de: voltaje, resistencia
• Evaluación visual: Tarjeta electrónica, Deslizadores, Sellos de Aire, Banda y Polea tensora, conexión de arnés, instalación de la secadora y funcionamiento general
Para secadora:
Limpieza de: Filtro atrapa pelusa, conductos de aire, Tambor, exterior del equipo
• Revisión de: voltaje, resistencia
• Evaluación visual: Tarjeta electrónica, Deslizadores, Sellos de Aire, Banda y Polea tensora, conexión de arnés, instalación de la secadora y funcionamiento general

Para el proceso de canje por mantenimiento preventivo básico el Cliente y/o Usuario deberá ingresar al sitio: https://mabe.servicio.mabeglobal.com/formulario_garantia/?utm_source=servicio_mabe&utm_medium=boton_sfg&utm_campaign=sfg y llenar los datos de contacto. Posteriormente Servicio Mabe se pondrá en contacto para agendar el mantenimiento preventivo.

18. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Al realizar una compra dentro del Sitio Web y esta sea confirmada por Mabe, Mabe podrá enviar una Encuesta de Satisfacción de compra con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los Clientes y/o Usuarios, respecto a los Productos y/o servicios adquiridos en el Sitio Web y una vez que su Producto haya sido entregado de conformidad con el método de entrega seleccionado por el Cliente y/o Usuario, con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los Clientes y/o Usuarios, respecto al proceso de entrega, así como identificar oportunidades de mejora en los procesos, Mabe podrá enviar una Encuesta de Satisfacción de entrega consistentes en una serie de preguntas en la que podrá calificar y/o en su caso, adicionar comentarios, al correo electrónico registrado en la cuenta del Cliente y/o Usuario. La participación en la Encuesta de Satisfacción es opcional.

Mabe podrá entregar beneficios o descuentos para las siguientes compras en línea de los Clientes y/o Usuarios que completen la Encuesta de Satisfacción de entrega disponibles en el periodo en que se realice la Encuesta de Satisfacción. No será obligatorio para Mabe la entrega de beneficios y/o descuentos por la participación de los Cliente y/o Usuarios en la Encuesta de Satisfacción, por lo que Mabe se reserva el derecho de cancelar, suspender o cambiar estos beneficios o descuentos en cualquier momento. El uso de los beneficios o descuentos entregados por Mabe a los Clientes y/o Usuarios de conformidad a lo aquí establecido estará sujeto a los propios términos y condiciones del beneficio o descuento disponibles al Cliente y/o Usuario al momento de recibirlos.

Los resultados e información obtenida de la Encuesta de Satisfacción serán de propiedad exclusiva de Mabe, por lo que estos no serán publicados ni entregados a los Clientes y/o Usuarios participantes.

Las respuestas, opiniones, sugerencias, ideas, comentarios y/u observaciones que provean los Clientes y/o Usuarios en la Encueta de Satisfacción, podrán ser utilizados por Mabe, bajo el entendimiento que dicha información, no es confidencial ni está protegida por la regulación de Propiedad Intelectual y/o Derechos de Autor. Por lo que el uso de Mabe de dicha información no generará en favor de los Clientes y/o Usuarios participantes ningún derecho, contraprestación, indemnización o remuneración.

19. PRIVACIDAD DE DATOS

La recopilación y el uso de los datos personales que se origine en relación con el uso del Sitio Web se regirá conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad disponible en cumplimiento a lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento. Usted podrá manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales en un plazo de 05 (cinco) días hábiles después de haber otorgado su consentimiento a los presentantes Términos y Condiciones y al Aviso de Privacidad. Mabe cumplirá todos los principios que marca la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

20. CONTENIDO DE NUESTRO SITIO WEB.

Aun cuando hacemos esfuerzos importantes para que la información insertada en el Sitio Web sea completa, veraz y comprobable, es importante señalar que la información publicada en este Sitio Web podrá contener errores tipográficos, imprecisiones o algún otro error y podrá ser modificada por Mabe sin previa notificación, razón por la que le sugerimos revisarla.

En caso de que un Producto dentro del Sitio Web muestre un precio incorrecto y este sea desproporcionado al valor del mercado, entendiéndose como “desproporcionado” aquel que se encuentre por debajo del 60% (sesenta por ciento) del valor comercial promedio, ya sea debido a un error tipográfico, de sistema o cualquier otra razón, Mabe se reserva el derecho de ajustar el precio del Producto al valor comercial promedio, el Cliente y/o Usuario será notificado del precio correcto y tendrá la opción de cancelar su compra sin ningún cargo adicional y se procederá al reembolso completo de cualquier monto pagado por el Cliente y/o Usuario. Esta medida está diseñada para asegurar la equidad, equilibrio y transparencia en nuestras transacciones comerciales.

Ante cualquier duda usted puede ponerse en contacto con Mabe a través del Correo electrónico contactomx@geprofile.lat.com o vía telefónica al Contact Center: (461)471-7366. Horarios fijos de atención: lunes a viernes 8:00 - 20:00 hrs. Sábados 9:00 - 14:00 hrs.

21. GARANTÍAS Y RENUNCIA DE RESPONSABILIDADES RESPECTO DE LA NAVEGACION O USO DEL SITIO WEB.

El uso de este Sitio Web es exclusivamente bajo entera responsabilidad del Cliente y/o Usuario. Este Sitio Web es presentado a usted en su calidad de Cliente y/o Usuario sobre la base “como es” y “disponible” y por consiguiente Mabe no da garantías de ningún tipo, ni de manera expresa, implícitas, legales, ni de ningún otro tipo (*incluyendo garantías implícitas de comercio y fines para cualquier propósito*) así como tampoco garantías o representaciones

que el material en este Sitio Web esté completo, sea preciso, puntual, sin que ello infrinja a terceros; que el servicio de ingreso a este Sitio Web será interrumpido o libre de errores; que este Sitio Web será seguro, que cualquier consejo u opinión de Mabe a través de este Sitio Web es preciso o confiable y cualquier representación o garantías a ello son expresamente renunciadas.

Ni Mabe ni ninguna otra parte involucrada en crear, producir o manejar este Sitio Web en nuestro nombre tendrán responsabilidad alguna por cualquier uso directo, accidental, consecuente, indirecto, daños, gastos, pérdidas o responsabilidad por su acceso a usar, inhabilitar el uso, cambiar el contenido de este Sitio Web o que surjan por cualquier otro acceso al Sitio Web a través de un enlace de este Sitio Web o de cualquier acción que tomemos o decidamos no tomar como resultado de cualquier correo electrónico que nos envíen.

Ni Mabe ni ninguna otra parte involucrada en crear, producir o entregar este Sitio Web tendrán responsabilidad alguna de actualizar el material y servicios disponibles en este Sitio Web o corregir, actualizar o lanzar en relación con lo aquí mencionado. Cualquier material contenido en este Sitio Web está sujeto a cambio sin previo aviso.

Adicionalmente, Mabe no tendrá responsabilidad alguna por cualquier pérdida causada por virus que puedan infectar a su computadora u otra propiedad por razón de usar, ingresar o bajar cualquier material de este Sitio Web. Si usted elige bajar materiales de este Sitio Web siempre será bajo su propio riesgo.

Conforme con lo anterior, usted en su calidad de Cliente y/o Usuario acepta expresamente desde este acto que no se reserva acción o derecho alguno presente ni futuro que ejercer en contra de Mabe las empresas que pertenecen al mismo grupo de intereses corporativos, sus empleados, ejecutivos, representantes y proveedores por cualquier insatisfacción, daño o perjuicio causado por el uso de este Sitio Web.

Los Productos que Mabe comercializa, refacciones, materiales, posibles ofertas y la información que aparece en este Sitio Web sólo están destinados para usuarios y/o clientes de Mabe, por ello, Mabe no garantiza que los Productos y el contenido de este Sitio Web sea apropiado y que esté disponible en otros lugares que no sea este Territorio. Por favor contacte con Mabe a través del Correo electrónico contactomx@geprofile.lat.com o vía telefónica al Contact Center: (461)471-7366, Horarios fijos de atención: lunes a viernes 8:00 - 20:00 hrs. Sábados 9:00 - 14:00 hrs; para obtener más información de la disponibilidad de los Productos en su país. Los Productos que aparecen en este Sitio Web son sólo representaciones visuales y no están en su tamaño real, color de embalaje, etc.

22. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS DE LA INFORMACIÓN DE ESTE SITIO WEB.

Mabe le informa desde este momento que aquellos consejos de uso y mantenimiento que se coloquen o pudieran colocarse con motivo de los Productos que Mabe comercializa se hace bajo el entendido de que los usuarios interesados puedan adoptar estos consejos y actividades, para el mejor funcionamiento de cualquier Producto que adquieran; por ello, la información al respecto contenida en este Sitio Web es presentada sobre la base de que usted como Cliente y/o Usuario validará la información y evaluará la conveniencia de utilizarla como fuente de consulta, por consiguiente, Mabe no da garantías de ningún tipo sobre tal información, ni de manera expresa, implícita o legal, tampoco se garantiza que el material en este Sitio Web cumpla todas sus expectativas de uso, ni se sugiere o asevera que el servicio de ingreso a este Sitio Web será ininterrumpido o libre de errores o de virus de tal manera que se crea que este Sitio Web será seguro.
Nos reservamos el derecho de restringir, suspender o terminar su ingreso a este Sitio Web o a cualquier parte de este Sitio Web, en cualquier momento y sin que para ello exista la obligación de notificarle.

23. ENLACES A OTROS SITIOS WEB.

Los enlaces en este Sitio Web pueden dirigirlo a web sites diferentes a la de Mabe, por lo cual, Mabe no acepta responsabilidad alguna respecto del contenido, precisión o función del contenido de otros Sitios Web. Los enlaces son dados en buena fe y por lo tanto Mabe no puede asumir responsabilidad por cualquier cambio subsiguiente a otros Sitios Web. La inserción de cualquier enlace a otros Sitios Web no implica que sea avalado o autorizado por Mabe. Recomendamos que usted en su calidad de Cliente y/o Usuario esté consciente y sea cuidadoso en leer todos los avisos legales y de privacidad de otros sitios web que visite.

24. COOKIES.

Mabe utiliza tecnología de rastreo ("cookies") propia y/o de terceros (o tecnologías similares) para mejorar su experiencia de navegación (cookies técnicas), medir nuestra audiencia (cookies de análisis) y proporcionarle publicidad basada en sus actividades e intereses de navegación (cookies de perfil). Al momento de ingresar, utilizar y/o navegar en nuestro Sitio Web usted acepta el uso de cookies propias y/o de terceros.

25. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas, logos y/o avisos comerciales, imágenes, fotografías, dibujos, música, marcas o logotipos, publicados en este Sitio Web, así como la estructura y composición de la página, son propiedad de Mabe, o sus licenciantes y/o de cualquiera de sus empresas subsidiarias o filiales que pertenecen o son controladas por el mismo grupo. Todos los derechos son reservados de Mabe por lo que de ninguna forma se podrá hacer uso de las marcas, logotipos, diseños, imágenes incluidas en la página.

La totalidad de este Sitio Web está protegido bajo las leyes de México, así como las leyes internacionales en materia de propiedad industrial y las disposiciones de los tratados internacionales aplicables o la legislación aplicable en los países en los que Mabe tenga operaciones.

Mabe se reserva la propiedad y derechos de propiedad industrial de las Marcas, logos y diseños descargados de este Sitio Web.

Queda estrictamente prohibido adaptar, editar, cambiar, transformar, publicar, republicar, redistribuir, y/o utilizar para fines distintos a los antes descritos, el contenido de este Sitio Web.

26. CONTROVERSIAS

La Procuraduría Federal del Consumidor (“PROFECO”) es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones y/o relacionada con la compra y uso de los Productos y/o servicios distribuidos o prestados por Mabe a través del Sitio Web. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de México renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.